



证券代码: 600859



王府井集团股份有限公司

公司地址: 北京市东城区王府井大街 253 号

邮政编码: 100006

公司电话: 8610-85291118

公司传真: 8610-65133133

网 址: www.wfj.com.cn



王府井集团公众号



王府井投资者  
关系公众号



王府井投资者  
关系小程序



2022 年度

环境、社会及治理 (ESG) 报告

王府井集团股份有限公司

## 专题：加快构建新发展格局 共绘可持续美好生活 17

助力国际消费中心城市建设，探索商业可持续发展	19
满足消费者日益增长的美好生活需要	23

## 01 关于本报告

报告简介	02
时间范围	02
报告范围	02
编制依据	02
资料说明	02
发布形式	02

## 02 关于王府井

管理层致辞	05
公司简介	07
发展历程	09
战略发展	11
经营绩效	13
企业荣誉	13
利益相关方	15
实质性议题	16

## 03 合规治理 稳健发展

公司治理	29
信息披露	30
投资者关系	31
内部控制与合规运作	32
党建引领	35
反腐倡廉	36
知识产权保护	37

## 04 安全生产 低碳环保

推动绿色发展	41
保障安全健康	49

## 05 肩负重任 服务社会

秉承顾客至上	57
打造责任采购	63
增进行业交流	64
赋能员工成长	65
履行社会责任	77

**CASS-ESG5.0 索引 83**

**GRI 标准索引 85**



王府井集团  
Wangfujing

## 关于 本报告

### 报告简介

本报告是王府井集团股份有限公司（以下简称“王府井、王府井集团、集团、公司、我们”）发布的首份环境、社会及治理（ESG）报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了2022年王府井在环境保护、社会责任、公司治理等领域的实践和绩效。

### 时间范围

本报告的时间范围是2022年1月1日至2022年12月31日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容超出上述范围。

### 报告范围

本报告包括王府井集团股份有限公司及其下属机构。

### 编制依据

本报告依据《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号—年度报告的内容与格式》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》，同时参考全球报告倡议组织《GRI Standard 2021》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架 CASS-ESG5.0》及联合国发布的《可持续发展目标》（SDG）编制。

### 资料说明

本报告中所采用的信息与数据来自于王府井正式文件或统计数据，其中财务资料如与年报有出入，应以年报为准。报告中如无特别说明，所有金额均以人民币表示。本报告中部分配图来自2022年度职工摄影大赛作品。

### 发布形式

本报告电子版可在上海证券交易所官网（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）查阅下载。



关于

王府井

王府井集团

- 管理层致辞
- 公司简介
- 发展历程
- 战略发展
- 经营绩效
- 企业荣誉
- 利益相关方
- 实质性议题



## 管理层致辞

### 初相见

2022 年是非同寻常的一年。在这一年里我们迎来了党的二十大胜利召开，亲身参与了北京冬奥会，也遭遇了市场最严重的影响。面对急剧变化的市场，王府井迎难而上，创造性地开展各项工作，与合作伙伴同舟共济，与消费者共克时艰，与股东分享成长，确保公司可持续发展。努力前行的同时，我们全面思考王府井与环境、与社会、与各利益相关方的关系，并探索践行更多的责任担当。今天，我们首次披露 ESG 报告，这是我们对社会、对股东、对客户、对员工的一份责任和承诺。这份报告将全面展示我们在环境保护、社会责任和公司治理方面的理念和实践。

作为一家商业零售上市公司，王府井始终秉承绿色环保可持续发展理念，在为消费者提供优质的商品和服务的同时，与上游伙伴共同努力，持续探索可持续消费路径，努力实现环

保、社会和经济效益的平衡发展。

在环境保护方面，我们始终坚持节约资源、减少排放的原则，积极推广绿色购物和绿色供应链，为客户和员工创造更健康、更环保的生活环境。我们认识到气候变化和环境问题对人类和地球的影响，致力于采取积极的行动，例如通过上线电子小票、加大节能技术改造力度等措施减少我们对环境的影响。同时，我们不断加强与供应商和客户的合作，共同推动绿色生态建设。

在社会责任方面，我们深知企业是社会的一部分，我们希望通过我们的行动和影响，为社会创造更多的价值。面对不利的市场条件，我们与合作伙伴风雨同舟、携手并进，将减租让利做实做细，彰显了国有企业的责任与担当。我们致力于建立更加健康、公正的商业环境，加强内部反腐败培训，提高员工对腐败行为的认知和警惕性。同时我们也致力于员工的培训和福利保障，以提高员工的工作技能，增加员工的归属感及认同感。我们还积极参与社会公益事业，努力为社会作出更大的贡献。

在公司治理方面，我们一直注重信息公开和透明度，与利益相关方共同推动可持续发展，为构建和谐社会作出贡

献。我们深知企业的成功离不开各利益相关方的支持与信任。因此，我们致力于保持良好的公司治理，保障各利益相关方的权益。我们持续加强信息披露和透明度，确保我们的业务运营符合法律法规和道德标准。同时，我们也重视与各利益相关方的沟通和合作，以共同推动可持续发展和绿色生态建设。

### 共未来

展望未来，我们将探索制定可持续发展战略，把 ESG 因素纳入决策过程，制定、完善 ESG 管理体系及制度，将 ESG 理念融入我们的业务决策和管理中。我们将加强 ESG 绩效的监测和报告，以透明的方式向各利益相关方展示我们的 ESG 管理和成果。同时，我们也将进一步加强与利益相关方的沟通，并期待与各利益相关方保持紧密的合作关系，共同推动可持续发展和绿色生态建设。我们相信，只有不断努力，才能实现人类与自然的和谐共生，共同创造一个更美好的未来。

最后，我们再次感谢各位利益相关方的支持和关注，期待未来能够与大家携手共进，共同实现可持续发展和绿色生态的目标，打造可持续发展的美好生活空间。

## ■ 公司简介

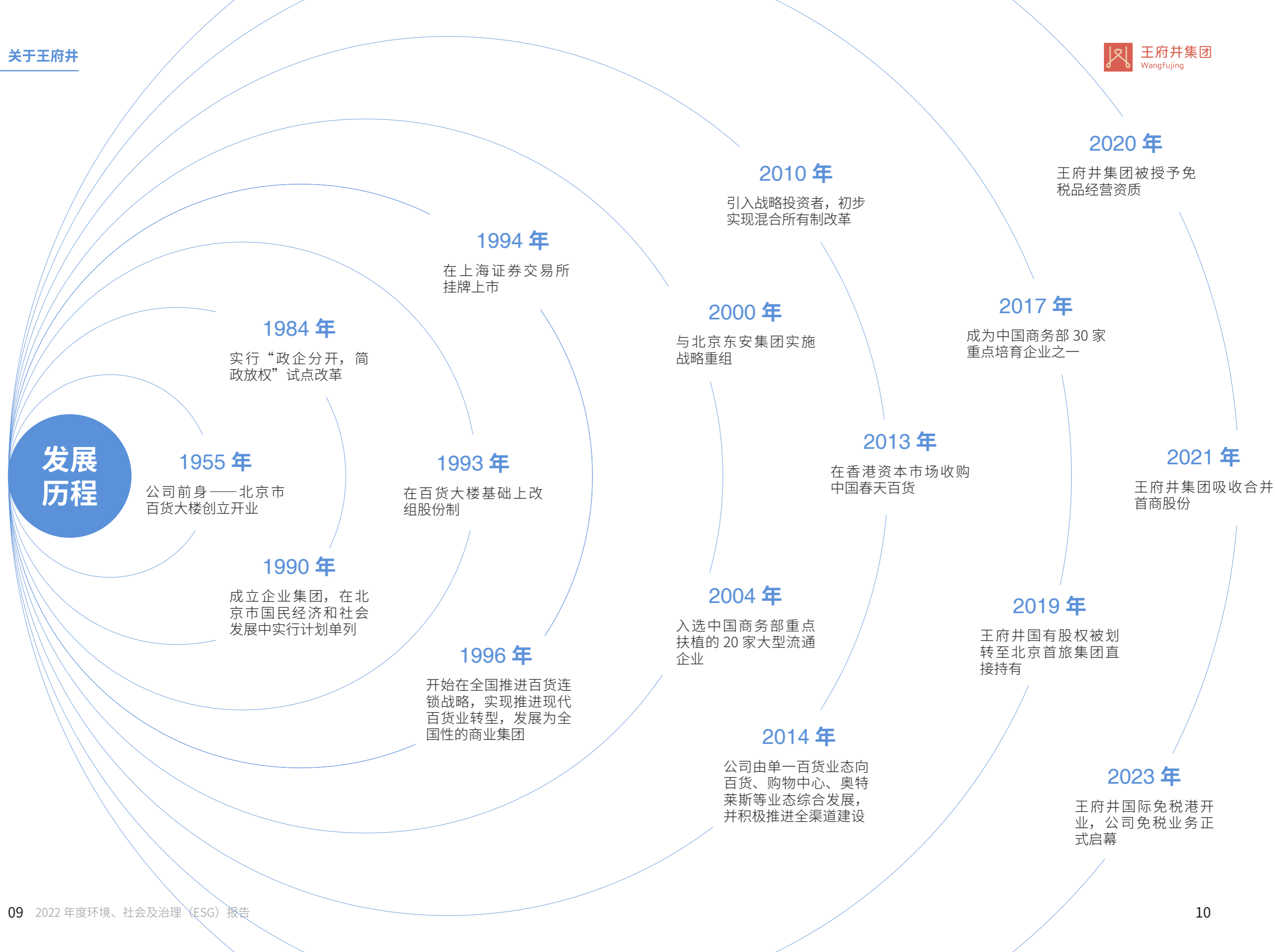
王府井集团股份有限公司，简称“王府井”，股票代码 600859，是国内最大的零售集团之一，也是深受中国消费者喜爱的民族商业品牌。

公司创立于 1955 年，前身是“新中国第一店”--北京市百货大楼。1994 年公司股票在上海证券交易所挂牌上市；1996 年率先实施百货全国连锁发展战略；2014 年公司由单一百货业态发展成为涵盖百货、购物中心、奥特莱斯等多业态的综合零售商，并积极推进全渠道建设；2020 年被授予免税品经营资质，允许经营免税品零售业务。2021 年完成吸收合并首商股份重大资产重组，公司发展迈向一个新的历史阶段。2022 年 10 月，公司获准在海南省万宁市经营离岛免税业务，王府井国际免税港已于 2023 年元月对外营业，王府井全球购小程序同期上线，标志着公司免税业务正式落地开启新征程。

截至 2022 年末，王府井销售网络覆盖中国七大经济区域，在 35 个城市开设大型零售门店 75 家，总经营建筑面积 449.25 万平米。长期以来，王府井以诚实诚信、专业化的经营，优质、贴心的服务赢得广大消费者的信赖，并与全球众多知名零售品牌商形成了长期稳定的合作关系。同时，近 2000 万的王府井会员和 2400 余万粉丝遍及全国各地，构筑了王府井庞大的流量基础，成为公司未来业绩提升和新业务发展的强大支撑与保障。

面向未来，王府井将坚持深耕零售主业，持续完善零售生态链，推动百货、购物中心、奥特莱斯、免税、超市、专业店多业态的融合发展，努力实现有税 + 免税的双轮主营业务驱动，多业态协同发展的新格局。着力打造自营业务、线上业务两大经营能力，赋能各零售业态优质发展，全力打造以顾客为核心、线上线下融合互通的商业新模式，引领美好生活方式，并不断提升企业核心竞争力，将王府井打造成为中国零售领军企业。





## 战略发展

### 企业使命

王府井作为新中国商业代表性零售企业，用实际行动诠释商业价值，参与中国商业的开拓、创新与发展。用连锁化的征程与步伐，全业态的开拓与布局，为城市注入新的繁华与活力，赋能城市价值。以满足和引领消费者对精彩生活的向往为己任，致力于商业模式的不断探索，追求价值创造和利益分享的协调统一，为合作者创造更大价值，致力于提供更具时尚的商品、更加优质的服务，构建满足与引领消费者新生活方式的商业空间。

### 企业愿景

王府井实施商业零售多业态多品牌规模化、集约化、专业化、数字化发展，将企业打造成为“具有国际水准、国内一流的大型现代商业零售企业集团”作为企业的发展愿景。

### 企业核心价值观

王府井的核心价值观为“一团火精神”

- 用爱心之火燃烧自己、温暖他人；
- 用匠心之火专注品质、铸就经典；
- 以初心之火牢记使命、恪尽职守；
- 将雄心之火始于京华、光耀神州；

### 战略定位

王府井定位于以商业零售及相关产业的投资和运营管理作为主业的现代商业零售企业集团。王府井以现代百货、购物中心、奥特莱斯、免税品经营作为主要零售经营业态，同时以自营与联营业务相促进、线上与线下经营相融合的方式，向顾客提供优质的商业服务、商业体验与商品内容。



## 经营绩效

	营业收入 (万元) <b>1,079,989.22</b>		归属于上市公司股东的净利润 (万元) <b>19,491.72</b>
	每股收益 (元) <b>0.17</b>		归属于上市公司股东的净资产 (万元) <b>1,914,233.62</b>
	纳税总额 (万元) <b>126,011.61</b>		每股社会贡献值 (元) <b>3.07</b>

## 企业荣誉

获奖单位	奖项名称
王府井集团	北京市管理现代化创新成果一等奖 2022 年度北京市企业文化成果特等奖
金源新燕莎 MALL	海淀文明商户
北京长安商场	“诚信兴商宣传月” 倡议企业
	西城区交通安全先进单位
	安全先进企业
北京贵友大厦建国门店	北京冬奥会、冬残奥会积极参与奖
	“诚信兴商宣传月” 倡议企业 2021 年度创新评选三等奖
成都王府井购物中心	AAAAA 级成都市模范劳动关系和谐单位
西安王府井百货永宁门店	2022 年全市商贸行业诚信兴商十佳案例
	市级放心消费示范单位
西安王府井百货熙地港店	创建区级放心消费示范单位
包头王府井百货昆区店	统计诚信企业
	119 消防工作先进集体
	拥军成员单位
鄂尔多斯王府井百货团支部	东胜区五四红旗团支部

获奖单位	奖项名称
长沙王府井百货	“五一信用示范商圈” 四星诚信商户
	法人单位职工劳动竞赛优秀奖
	工资集体协商示范单位
国贸逸天城购物中心	工人先锋号
	爱国拥军单位
王府井奥莱临潼店	临潼区放心消费示范单位
天津新燕莎奥特莱斯	天津港保税区 2022 年度消防安全先进单位
呼市王府井奥莱如意小镇	2022 年全市“安全生产月” 活动先进单位
新乡王府井奥莱平原小镇	优秀企业奖
	2022 年度消防宣传工作先进单位
	2021 年度质量管理先进单位
银川王府井百货	绿色商场
沈阳赛特奥莱	2022 年市级模范职工之家
	中国梦劳动美浑南区职工主题演讲比赛优秀组织单位奖
太原王府井晋阳里	山西省商务厅首批省级夜经济生活集聚区
长春王府井赛特奥莱	吉林省商贸行业“98 消费节” 最佳营销策划奖
呼市王府井城市奥莱	“中华民族已加签 同心共筑中国梦” 民族政策法规知识竞赛 三等奖
	A 级纳税人
	统计诚信企业
银川王府井奥莱	2021 年流通惠民项目首店经济项目企业
	银川市 2022 年度消费促进突出贡献奖
王府井悦舞小镇	绿色商场
南昌王府井购物中心	2022 年省级现代服务业集聚区称号
南充王府井购物中心	绿色商场
	四川省信息消费体验中心
	2023 年突出贡献民营企业
成都王府井百货	风尚成都商业总评榜“2021 最具期待商业项目”
	2020 年成都商业风云榜“最具期待新消费场景”

## 利益相关方

利益相关方	关注领域	沟通方式
<p>政府 / 监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法经营</li> <li>依法纳税</li> <li>合法推广</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实地检查</li> <li>日常监督</li> <li>舆情监控</li> </ul>
<p>投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障股东权益</li> <li>资产保值增值</li> <li>投资回报</li> <li>公司治理</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>新闻稿</li> <li>对外公告</li> <li>投资者接待</li> <li>业绩说明会</li> <li>出版物</li> </ul>
<p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平等雇佣</li> <li>薪酬福利</li> <li>健康与安全</li> <li>培训和职业发展</li> <li>人文关怀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>劳动合同</li> <li>定期会议</li> <li>团建活动</li> </ul>
<p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>责任运营</li> <li>客户权益保障</li> <li>客户投诉管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系统及平台</li> <li>客户服务热线</li> <li>客户现场交流</li> </ul>
<p>社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益事业</li> <li>推动就业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益捐赠</li> <li>产业帮扶</li> <li>志愿活动</li> </ul>

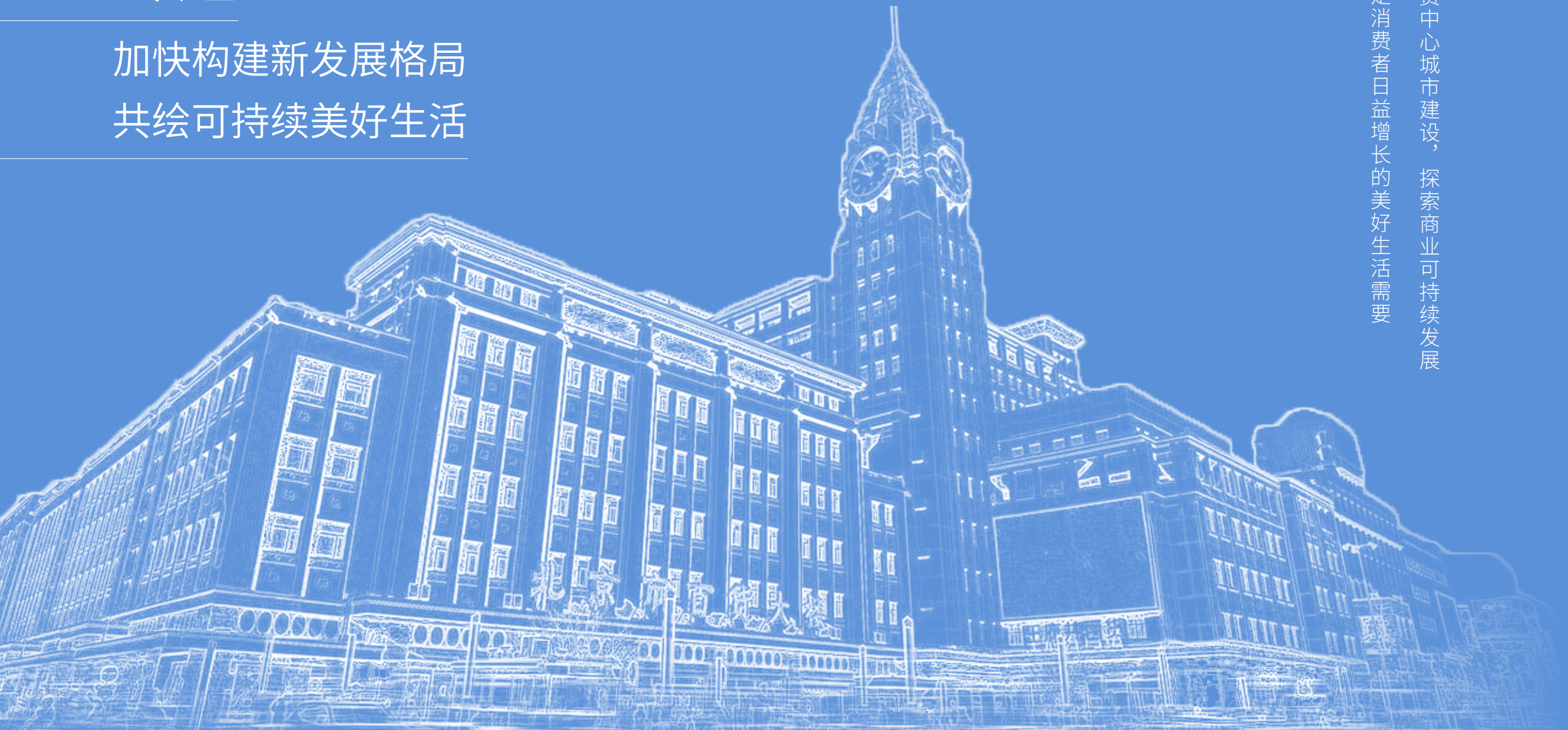
## 实质性议题



# 专题

加快构建新发展格局  
共绘可持续美好生活

- 助力国际消费中心城市建设，探索商业可持续发展
- 满足消费者日益增长的美好生活需要



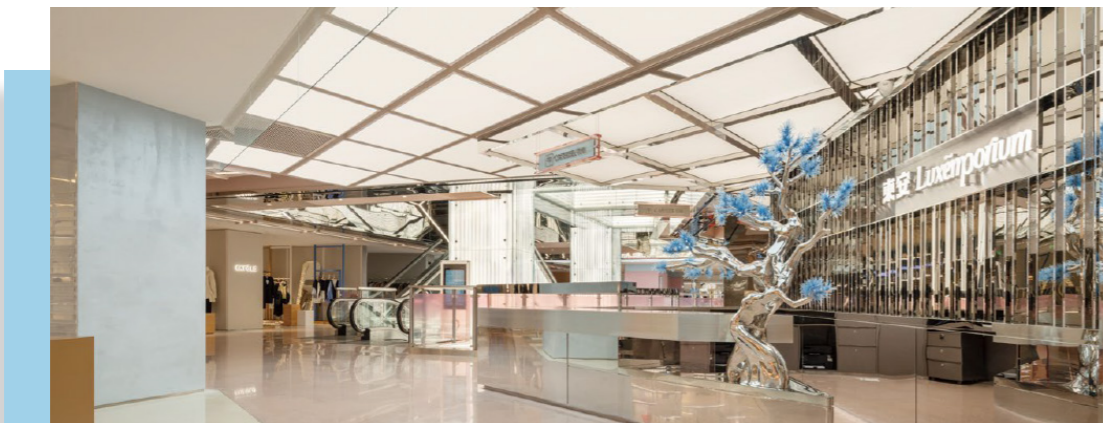
## 助力国际消费中心城市建设，探索商业可持续发展

建设国际消费中心城市是落实首都城市战略定位、推动高质量发展的必然要求，也是顺应消费发展新趋势、构建国内大循环为主、国内国际双循环相互促进的关键之举，王府井充分利用积极的政策环境和广阔的市场空间，加快打造国际级商圈，助力北京国际消费中心城市培育建设再提升。

报告期内，我们持续以新生活生态中心、新生活方式中心为导向，以新型消费业态创新发展和传统消费业态转型升级为切入点，贴合消费诉求的新变化，结合门店自身条件，一店一策、因地制宜，创新突破、稳健推进实体商业转型变革，力求探索互联网时期，实体商业的可持续发展之路。

### 打造‘时尚潮奢地’，东安市场睿锦买手制百货

东安市场作为具有近 120 历史的中华老字号，有着时代赋予的历史使命，我们以“守正创新”为宗旨，联接过去、现在和未来，确定了东安市场的新定位——北京最潮的沉浸式买手制百货，以王府井的国际买手自营团队为依托，自主进行商业筹划设计，自主开展国际采购。



**在商业设计上**，项目整体融合了艺术感和科技感，采用古典中式结构运用新型材质和现代表现手法融合呈现新中式未来主义风格，凭借优秀的导视设计以及独具中式底蕴的当代建筑设计，东安睿锦分别获得慕斯（MUSE）创意金奖和标致建筑（ICONIC）创意奖。

**在品牌组合上**，发挥买手制的优势，在不足万米的空间囊括了 600 多个国际潮奢品牌、独立设计师品牌、高街品牌，构建了 10 余个时尚版块和近 40 个品牌独立区域。此外，东安睿锦买手制百货还被北京市列为“国际消费中心城市建设项目”，它不仅是王府井集团对自营买手百货经营模式的首次尝试，也是我国零售行业在此领域的积极探索。



### 构筑‘睦邻之家’，长安商场社区生活中心

位于长安街西段的长安商场，有着 30 年的经营史，2019 年长安商场进行重装改造，以便民利民为宗旨，服务社区居民全方位生活需要，实施由百货店向社区生活中心转型。长安商场将自身发展与社区建设紧密相连，不断探索实践、完善提升。

**在经营内容上**，强化高性价比商品组织的同时，大力度丰富延展生活服务业态内容。如，生活超市、智能家居健康生活馆、电影院、餐饮街区、美容美发、儿童游乐、图书阅览、瑜伽健身、社区食堂、药店、洗衣维修、快递服务、屋顶农场，多维度立体化具象回应“生活方式”内涵。

**在空间环境上**，优化空间舒适便捷体验，调整动线，打通平面和垂直交通，加装扶梯和直梯，同时增设老年人、残障人士通道等无障碍设施。



## 满足消费者日益增长的美好生活需要

六十多年来，我们始终致力于服务广大消费者，把满足消费者对美好生活的期待，作为企业的核心要务，这不仅是商业企业的社会责任，更是支撑企业持续健康发展的根本。公司始终秉持国企担当，以消费者为中心、以城市为半径，聚力画好美好生活的同心圆。

我们心系消费者所需，聚焦消费者生活方式的变化，融入城市特色，打造多元主题消费活动，不断拓展商业边界，为顾客提供高品质、沉浸式购物体验。公司通过“城市美好空间站”“王府井 925 美好生活节”等主题活动，着力塑造“王府井集团”品牌的市场形象，不断为国人创造新的生活方式，倡导“美好生活”的品牌理念。

### 城市美好空间站

星辰大海，载梦而来。中国空间站的建成标志着国人梦想的成功实践，它是梦想的化身，更是美好的象征。航天技术的进步让国人不断接近宇宙和科学的奥义，王府井集团携手中国航天文创开启“城市美好空间站”探索之旅，运用新潮创意的表达理念，在感受王府井城市美好空间站的同时从航天精神中汲取力量，探索王府井所在的 35 个城市美好“空间站”的生活场景，将城市美好生活与航天永无止境的探索精神交相辉映，开启兔年的梦想序曲。



## “925 美好生活节”

王府井集团 67 周年庆“925 美好生活节”日前在全国 **35** 个城市 **75** 家门店同步启动，活动以“相遇即是美好”为主题，联合人民创意、京东科技、交通银行，为各地消费者带去新鲜的创意、有趣的玩法及实惠的商品，持续制造声量、维护流量、转化销量、提升质量，打造王府井集团专属 IP。集团携手人民创意，在《国家人文历史》数字藏品平台独家发布以“城市相遇”为主题的限量款数字藏品，每周发布 2 款，共 6 款。首期数字藏品发布恰逢中秋节，将团圆情感、城市文化和未来空间充分融合。



## DESIGN IN CHINA• 中国设计大秀

成都王府井百货以“中国设计”为主题，秉承“孵化更多中国原创设计师品牌，让更多人了解中国设计”的理念，采取“城市地标+成都元素+顶级中国原创设计”的创意模式，在成都各级政府部门的支持与指导下，中国设计大秀已成功举办8届。

“DESIGN IN CHINA 中国设计”共吸引了50+中国顶尖设计师品牌在大秀及相关活动中进行了时装及流行趋势发布，引发了年轻一代对中国原创设计品牌的关注；受到了新华社、中新网、中国日报等20余家主流媒体、百家领域新媒体平台的重点关注，并持续性报道，全网曝光量超2亿次；掀起了以武侯祠、宽窄巷子、东郊记忆、成都城市音乐厅等蜀地文化的时尚潮流，弘扬了中国传统文化及传播了文化自信。



## 会员私赏荟

为通过活动邀约到更多活跃粉丝，激活更多沉睡顾客，双安商场启动私赏荟唤醒计划，对四万名在2022年全年没有消费记录的沉睡会员进行一对一电话邀约来领取到店礼。本次活动开展了共计20场落地体验活动：“唤醒每一个清晨”的咖啡品鉴，“释放每一个夜晚”的红酒沙龙以及“精致每一个下午”的茶艺体验……丰富多彩的私赏荟主题专属落地体验活动，以及打造的配套微型主题场景，为顾客营造专属的生活美学。



## 咖啡生活节

凭借咖啡节独特的文化属性，长沙店聚集起一大批青年人群，20余个咖啡摊位呈现出自然、纯粹、多元的咖啡集市。本次咖啡生活节带大家回归生活的本质，以咖啡的名义拥抱生活的惬意。活动现场，不仅有咖啡比赛、咖啡品鉴，还有宠物走秀、网红甜点、手工烘焙、文创手办、潮流乐队……长沙优质商户一站式集齐，成为长沙热门打卡地标。活动现场还能凭咖啡空杯领取多肉、凭杯套兑换贴纸、体验机械臂拉花、带上自己的宠物走秀……多种多样的互动形式深受大家喜爱，活动效果显著，讨论热度极高，成为长沙的一张文旅名片。



# 合规治理

# 稳健发展



- 公司治理
- 信息披露
- 投资者关系
- 内部控制 与合规运作
- 党建引领
- 反腐倡廉
- 知识产权保护



## 公司治理

王府井严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等有关规定，不断完善公司法人治理结构和管理体系，形成“各司其职、协调运转、互相制衡”的现代上市公司治理体系，并充分发挥党组织在公司治理中的核心作用。

公司始终致力于推进体制机制改革，通过多元化的股权结构，带动公司董事会成员结构持续优化。目前公司董事会由 11 名董事组成，其中内部董事 3 名，外部董事 4 名，独立董事 4 名。董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、战略与投资委员会三个专门委员会，其中薪酬与考核委员会所有成员均为外部董事，审计委员会外部董事人数占多数，两个委员会均由独立董事担任主任委员。各专门委员会成员均具备相关的行业经验和专业知识，并通过多种培训提升履职能力。公司董事会和各专门委员会的人数、构成、专业能力不仅符合相关要求，能够促进董事会的科学决策，更为维护公司全体股东的合法权益提供了有力地保障。



此外，王府井还积极探索加强党的领导与完善公司治理相统一的有效途径，系统梳理不同治理主体间权责关系，明确界定党委、董事会和经理层的功能定位，并结合实际制定了“三重一大”决策制度以及事项清单，细化党委前置研究与董事会、经理层决策的有序衔接，进一步理顺决策流程，逐步形成了党委、董事会、经理层权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的法人治理结构。

公司现已建立了完整的法人治理结构制度体系并不断修订完善。通过《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《总裁及高级管理人员工作细则》《内部审计制度》《信息披露管理制度》《投资管理制度》《对外担保管理制度》《子公司管理制度》《合规管理制度》等多项核心制度构成了公司治理的基本制度体系。各项制度相互衔接、相互对应，从不同维度和层面为公司规范运作提供了制度保障，有效防范企业风险。2022 年，我们按照最新监管规定，结合公司实际情况，及时修订了《公司章程》《股东大会议事规则》等 24 项制度，进一步规范公司运作、提高治理水平。

## 信息披露

公司严格按照相关规定，依法履行各项信息披露义务，真实、准确、完整、及时地披露相关信息，确保投资者能平等获得公司信息。报告期内，公司根据最新法规要求及时修订了《信息披露管理制度》，进一步加强信息披露事务管理。及时依法履行信息披露义务，切实保证应披尽披。



## 投资者关系

公司高度重视投资者关系管理工作，报告期内，根据《上市公司投资者关系管理工作指引》等有关法律法规重新修订了《王府井集团股份有限公司投资者关系管理制度》；通过股东大会、投资者热线、电子邮件、公司官网、上证 e 互动和机构交流会等方式搭建多元化、立体化沟通渠道，加强公司与投资者之间的有效沟通，提高公司发展质量，切实维护投资者权益。



每 10 股拟派发现金红利

1.00 元 (含税)



年度现金分红比例

58.23%



合计拟派发现金红利

113,504,945.10 元 (含税)



2 次

召开业绩说明会



447 次

上证 e 互动回复



## 内部控制与合规运作

### 内部控制体系建设与完善

公司经过多年持续的内控体系建设与完善，已经形成良好的内部控制环境。目前公司内控制度包含经营管理制度、财务管理制度和综合管理制度等三方面，覆盖组织结构、发展战略、人力资源、社会责任、企业文化、信息披露、内部审计等公司层面以及资金管理、筹资管理、投资管理、资产管理、采购业务、销售业务、工程、招标管理、合同管理、关联交易、财务报告、预算管理、信息系统管理等重要业务层面的内部控制，构建了统一规范、可持续优化的内部控制体系架构，贯穿决策、执行和监督全过程。此外，公司建立了内控体系动态调整机制，不断完善建立内控制度及配套流程等具体内容，为内控管理的有效性提供了重要保证。公司持续开展内控体系评价工作，将合并范围的控股子公司、分公司全部纳入公司内控体系评价范围。对销售与收款、采购与付款、货币资金的内部控制、关联交易的内部控制、对外担保的内部控制、募集资金的内部控制、重大投资的内部控制、信息披露的内部控制、对子公司的管理控制等高风险领域定期进行控制有效性测试。

报告期内，针对公司与首商股份重组后，组织架构、业务形态、管理方式等新的变化，公司以加强风险评估管理为抓手，启动新一轮对公司关键重要业务事项的风险再辨识、再评估工作，并在此基础上，开启新一轮强化内控体系建设相关工作，进一步完善公司内控体系。

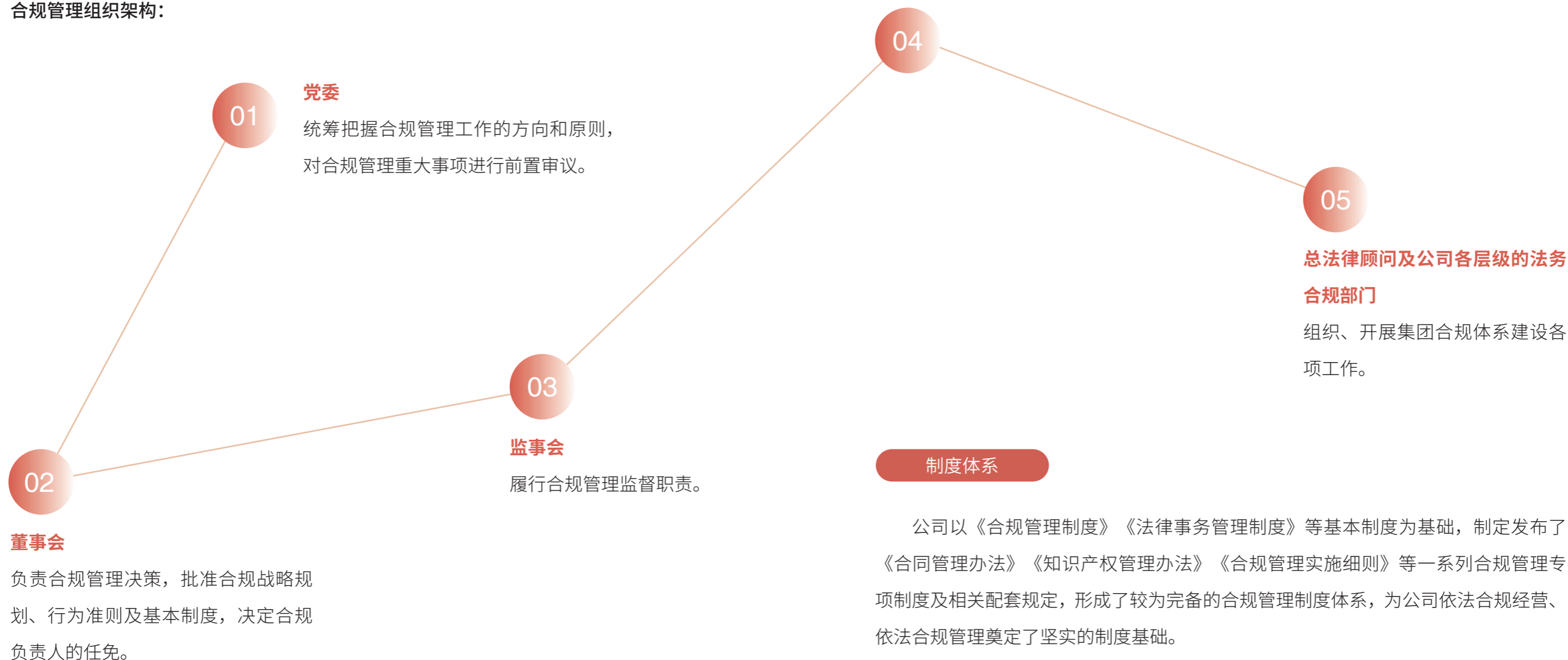


## 合规管理体系搭建

### 组织体系

报告期内，公司基本完成合规管理组织架构的搭建，依托法律事务管理体系开展合规管理工作，确定合规风控的三道防线，即合规参与部门是第一道防线，法务与合规管理部门是第二道防线，审计和纪检监察等专项部门是第三道防线。

#### 合规管理组织架构：



### 制度体系

公司以《合规管理制度》《法律事务管理制度》等基本制度为基础，制定发布了《合同管理办法》《知识产权管理办法》《合规管理实施细则》等一系列合规管理专项制度及相关配套规定，形成了较为完备的合规管理制度体系，为公司依法合规经营、依法合规管理奠定了坚实的制度基础。

旗下子公司在规范执行公司相关合规制度基础上，进一步完善业务领域的相关制度，确保合规管理制度建设切合自身实际，操作性强。

## 党建引领

2022年，集团党委深入学习宣传贯彻党的二十大精神，用新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂。持续深化“两个一以贯之”，在完善公司治理中加强党的领导，积极推进党建入章，坚持和完善“双向进入、交叉任职”领导体制，形成各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的治理机制。加强党的建设，夯实基层基础，聚焦经营痛点、难点工作，创建了171个“党建+”品牌，持续把党建活力转化为业务经营活力，促进党建与经营工作的深度融合。着力深化京外党建工作，通过地域共建、合作交流等形式，推进区域化党建共建项目，丰富完善京外党建平台运行机制，进行开创性的探索和实践。锻造堪当重任的高素质干部队伍，持续推进经理层任期制与契约化管理，积极开展各类履职能力培训，全年参培人员2235人，重点做好“一把手”接替人选选拔与后备培养、业态间人才的横向交流、总部与门店间高管岗位交流等工作。

现有党员  
**2222** 人

各级党组织  
**156** 个

直属党组织  
**37** 个

创建“党建+”品牌  
**171** 个

全年参培人数  
**2235** 人

## 反腐倡廉

王府井始终坚持依法监督、规范程序、关口前移、重在预防的理念，积极发挥监督保障执行、促进完善发展作用，不断推动全面从严治党责任落实落地。完善纪律规定，先后编制形成《管理人员廉洁从业规定》《亲属和特定关系人回避》等制度文件。构建总部职能部门贯通协同联动机制，坚持信息互通、成果互用，形成贯通高效、协同作战的监督格局。坚持廉洁教育常态化制度化，开展形式多样的廉洁教育活动，引导广大干部员工明确廉洁底线，增强廉洁意识，筑牢思想防线，营造懂法纪、知规矩、守纪律的企业氛围，为企业健康运营和持续发展保驾护航。

2022年，公司不断压紧压实全面从严治党监督责任，构建“领导班子、职能部门、关键岗位人员”的责任体系，签订全面从严治党监督责任书**9**份、廉洁自律承诺书**3158**份，排查有关公司治理、采购管理、工程管理、财务管理、法律管理风险点，制定防控措施**1098**条、完善制度**301**个。建立健全高管人员廉政档案**262**件，开展廉洁教育**592**场次，覆盖**7.9**万人次，节前廉洁教育提醒**2000**余人次。2022年公司违纪问责数量**0**起。

## ■ 知识产权保护

公司始终重视知识产权管理工作，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法实施细则》等法律法规，2022 年度内部制定发布实施了《王府井集团股份有限公司知识产权管理办法》《王府井集团 2022 年软件正版化工作实施方案》等，进一步推进《王府井集团正版软件资产管理制度》《王府井集团软件正版化工作考核制度》的落实工作，不断提高公司知识产权管理水平。

2022 年提交新  
注册商标申请

40 件

2022 年新取得  
注册商标

3 件

累计取得  
专利授权

20 件

累计完成作品  
著作权登记

3 件

累计持有商标

548 件



### 优化保护举措

01

公司要求各业务部室及所属各企业在与其他公司签订商业合作、广告宣传、网络营销等各类合同时，必须将商标权利在内的知识产权保护条款作为必备条款；

02

多次组织与知识产权风险防范相关的包括图片、字体等营销素材合法使用的相关内容专题培训；

03

定期组织全公司开展知识产权风险排查，就注册商标是否按规续展等风险事项进行全面排查；

04

强化知识产权保护意识，开展正版化宣传与培训，按需采购正版化软件，指导和妥善处理了各项知识产权侵权纠纷，包括字体、软件等侵权纠纷的处理若干件。

安全生产

低碳环保

- 推动绿色发展
- 保障安全健康



## 推动绿色发展

### 制度管理

王府井严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规及运营地所在地区的政策要求，制定《节能降耗管理制度》《能源监测系统技术规程》《节能设计及管理标准》等内部制度，通过构建规范的能源监测和节能管理体系，规划实施及推广节能技术改造等措施达到节约用电、水、气、暖、油。

公司高度重视节能降耗工作，成立节能降耗管理小组，明确各部门、各层级的工作职责，并制定相应的节能任务，把节能降耗纳入到日常工作中，夯实节能降耗管理。



### 低碳运营

王府井始终秉承绿色环保可持续发展的理念，积极履行环境责任，不断追求节能减排技术应用，能源循环回收利用和低碳环保经营。

#### 绿色零售

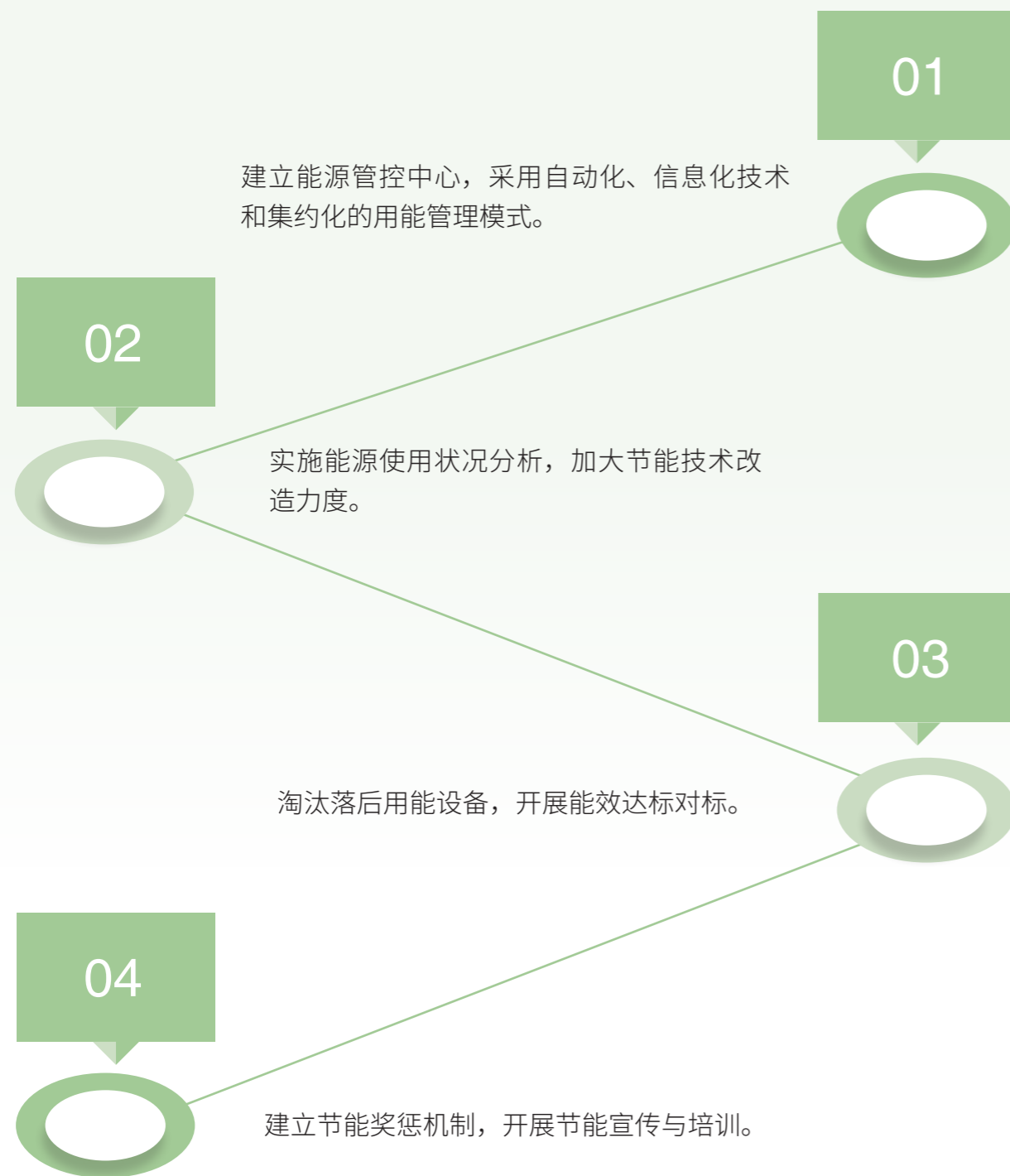
我们倡导无纸化和数字化相结合的绿色零售方式，搭建起由公众号、小程序、企微社群、微博等多渠道构成的“流量运营平台”，推动实体店开展在线营销、在线服务、在线互动；全面实现会员电子化、会员无卡化；上线电子小票、电子发票、服务评价、自助停车缴费、会员等级变动提醒等在线服务功能，探索绿色环保的经营方式，多维度打造绿色零售企业。

2022 年度我们对外提供了 **1075** 万张电子小票，既降低耗材使用量，也减少了热敏纸等对环境造成的污染。

#### 能源管理

公司注重资源能源精细化管控，不断建立健全能源管理体系，做到管理持续改进、能源结构持续优化、能效持续提高，确保实现能源利用全过程管理。

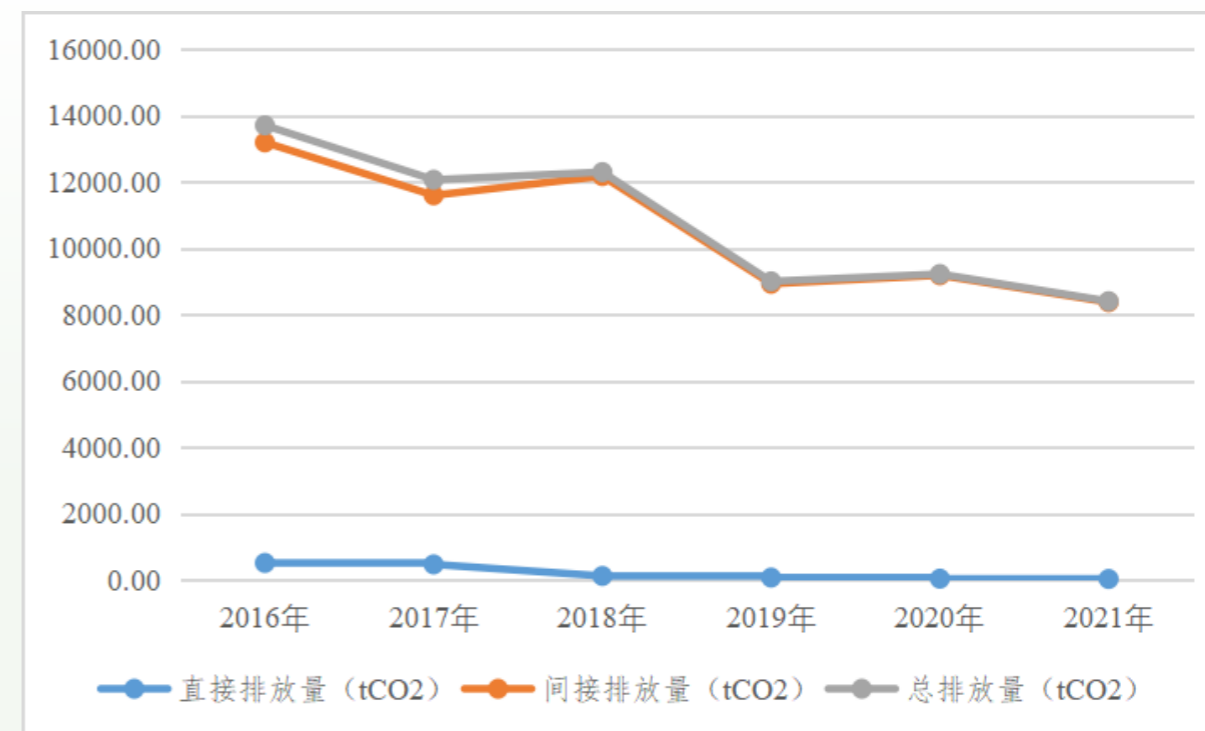




管理举措

双碳战略

为落实国家发展改革委办公厅《关于开展碳排放权交易试点工作的通知》及北京市碳排放权交易试点工作的总体安排，促进北京市碳排放配额发放和交易的有效实施，集团总部及百货大楼、东安市场每年进行二氧化碳排放核查工作并由第三方机构出具碳核查报告，为公司低碳发展之路提供了理论依据。



2016-2021 年王府井在京门店碳排放量



案例 加入碳普惠合作网络

“碳普惠合作网络”由生态环境部宣传教育中心等相关部门发起创立，王府井集团成为首批合作机构之一。该网络利用合作机制，在碳普惠课题研究、宣传教育、试点示范、标准制定等方面开展密切合作，推动全国碳普惠机制传播，营造全民共建共享绿色生活的社会氛围。



案例 认购自愿减排量

为践行绿色发展理念，公司通过认购 761 吨企业用户践行绿色行为的自愿减排量，用于抵消“绿动生活计划”活动中线下消费者出行所产生的温室气体排放，实现部分碳中和。以此实现公司通过大型活动推动公众践行绿色消费和绿色低碳行动的目标，也为今后政府和企业开展的大型活动、自身实现碳中和提供了初步经验范式。



碳普惠证书

案例 开展“绿动生活计划”活动

2022 年 4 月至 5 月，王府井联合人民创意、京东科技、中华环保联合会、绿普惠，以“运动不止赛场 随时绿动生活”为主题，在全国 35 个城市的 74 家门店开展“人民甄选·王府井聚国潮【绿动生活计划】”，以实际行动践行绿色发展理念，倡导绿色低碳健康生活，用低碳、健康的理念来引导品牌和消费者的行为，构建低碳共同体，用绿色低碳绘就高质量发展底色。在新媒体平台上，微博话题#绿动生活由你有我#迅速登上北京区域热搜榜，相关内容被多名环保大 V 转发、多家环保机构讨论相关话题，网友纷纷晒出自己的低碳环保举动与之互动照片。



绿色办公

集团总部与所属门店全面推行应用 OA 办公系统、视频会议系统，助力行政办公无纸化推进，2022 年 OA 系统单据流转 3 万余次，全面实现无纸化、电子化、移动化。引入员工在线课堂，建立内部员工在线知识库，持续丰富电子课件，形成在线化、数字化、无纸化的在线培训体系，减少对会议室、会议设备、培训纸张的资源消耗，打造开放共享的自主学习氛围。

公司积极响应国家垃圾分类的号召，在经营场所使用可分类垃圾桶，引导顾客进行垃圾分类回收；实行资源再利用，废弃、无法使用的可回收物品集中统一出售，冲减相关费用；提高物业管理水平、更换老旧设备、加装节能设施、使用可降解包装材料等措施，不断强化推进环境保护、节能减排等可持续发展相关工作。

案例

垃圾分类

为向顾客宣传环保理念，培养顾客垃圾分类意识，将垃圾分类工作落到实处，王府井集团北京百货大楼组织员工学习垃圾分类知识，安排员工在垃圾投放点引导客户正确处置垃圾，确保垃圾分类有效执行。



百货大楼开展垃圾分类引导工作

案例

植树造林

2022 年 3 月 12 日植树节，王府井奥莱临潼店联合临潼区团委，组织党员、团员 18 人，来到王家湾村植树点，开展“告别城市喧嚣、投入绿色怀抱”主题植树活动，推进生态文明建设，用实际行动助力环境保护工作，为乡村增添了一道绿色风景线。



奥莱临潼店组织植树活动

## 保障安全健康

 **3918** 万元  
安全生产总投入

 **45.6** 万人次  
安全培训总人次

 **5443** 次  
安全培训总场次

 **100%**  
安全培训覆盖率

 **5917** 次  
安全检查

 **16273** 项  
发现并整改安全隐患

### “三化四到位”安全生产工作标准



#### 三化

安全生产工作队伍专业化  
安全生产管理制度化  
安全生产宣传教育全员化



#### 四到位

安全生产人员配置到位  
工作标准制定到位  
检查监督机制到位  
奖惩制度落实到位

### 目标和标准

#### 安全生产管理目标

- 不发生危害国家和社会稳定的重大政治事件
- 不发生大规模群体性责任事件
- 不发生重大生产、火灾、设备、交通、食品等安全责任事故
- 不发生人员伤亡责任事故
- 不发生重大经济类案件
- 不发生挤踏责任事件
- 不发生重大盗窃、治安、爆炸案件
- 不发生因安全问题被政府主管部门勒令停业整改处理的事件
- 不发生聚集性公共卫生安全事件

## 安全管理机制

### 应急预案管理制度

为了规范生产安全事故应急工作，预防、有效控制和应对突发事件，保护人员安全和企业财产安全，王府井制定《应急预案管理制度》，为有效应对各类安全事故灾难和突发事件提供有力保障。公司定期组织单位、部门、班组开展全员性地应急预案演练，并按照规定要求对演练进行总结和评估，根据评估结论报告和演练发现的问题，完善应急预案，改进应急管理工作。

### 安全风险管控制度

为有效防范化解安全风险，从源头预防和减少突发事件的发生，保障企业安全和发展，王府井制定《安全风险管控制度》。

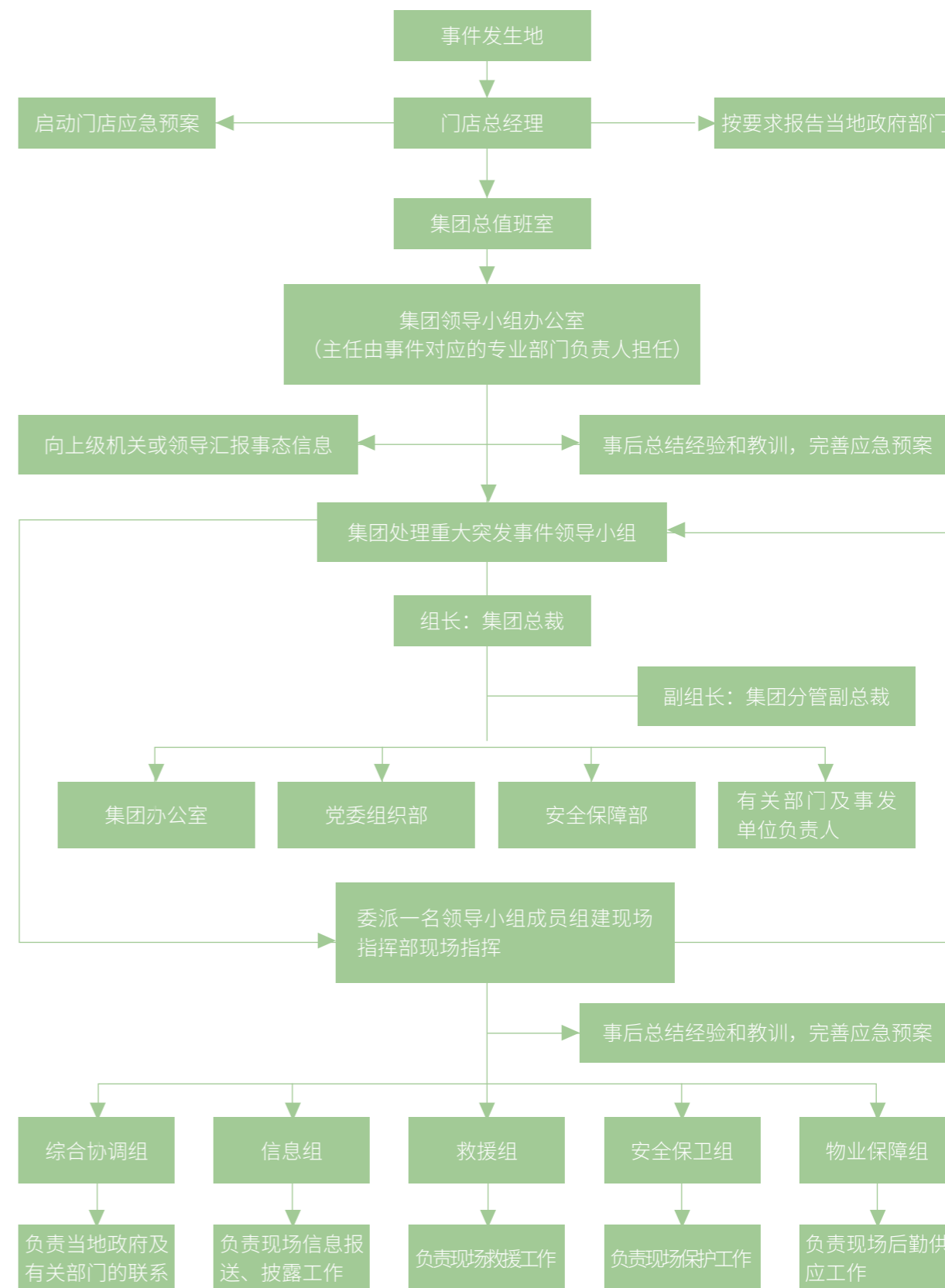
公司根据国家《重大危险源辨识》标准，结合企业实际，对危险源逐一登记建档，明确辨识与评估的职责、方法、范围、流程、控制原则、回顾、持续改进等内容；定期对危险源进行检测、评估、监控，掌握危险源的动态变化情况，根据危险源的分析、辨识情况，选择合适的评估方法，做好相应检测和检查记录。

此外，公司定期组织全员危险源预知、识别、安全知识等方面的教育培训，确保相关岗位人员须熟悉本企业、岗位、部门危险源分布，遵守安全作业规定。

### 事故隐患排查治理制度

为加强和规范生产安全事故隐患排查治理工作，防止和减少生产安全事故，王府井制定《事故隐患排查治理制度》和相关管理细则。

公司每月组织研究事故隐患排查治理工作开展情况，落实事故隐患治理方案，对一时不能解决的隐患，组织制定相应措施和应急处置预案。



王府井集团股份有限公司处置重大突发性事件应急预案流程

### 安全健康保障

为预防、控制、消除职业病危害，公司建立《职业健康管理制度》，在存在职业危害的场所设置公告栏，公布有关职业危害防治的规章制度、操作规程和作业场所职业危害因素监测结果。

为保证员工身体健康安全，公司完善相关人员职业卫生和健康监护档案，定期组织员工进行体检；加强作业环境管理，配置预防职业危害的安全防护设施、监测装置、安全警示标志标识，预防职业危害的防护用品；定期组织从业人员进行职业健康培训，普及职业健康知识，监督检查各项职业健康工作的落实。



包头王府井应急救援培训



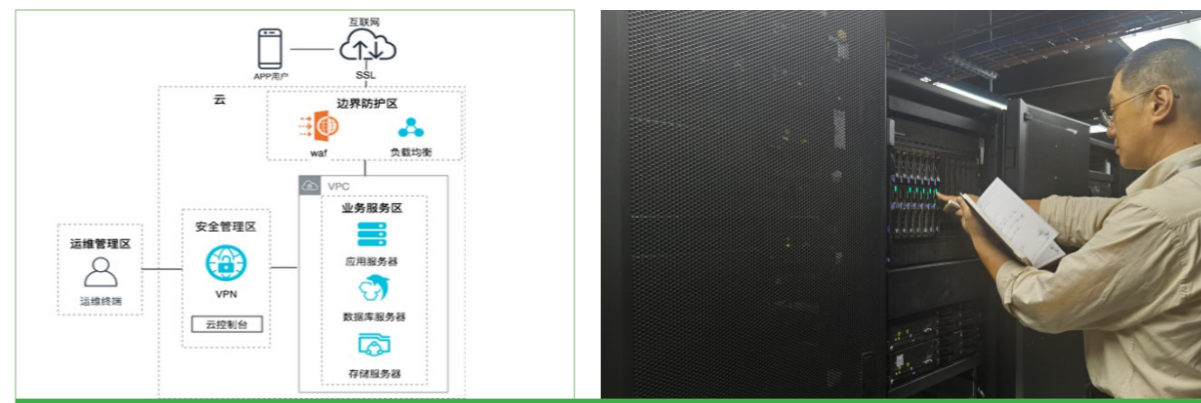
呼市王府井奥莱如意小镇进行安全培训并获评“安全生产月”先进单位



海南王府井海垦公司进行消防安全培训和消防演练

### 确保信息安全

公司设立网络安全和信息化领导小组，全面统筹公司信息安全管理建设。落实网络安全责任制与网络安全等级保护备案制，常态化开展信息系统等保测评，网络安全监测与预警、攻防演练与渗透测试、应急演练工作，保障信息系统的安全稳定运行。



# 肩负责任 服务社会

“我无法记住每一张见过的脸  
但我会记住您的每一个问题”

服务台接待员 周微（首都劳动奖章获得者）

- 秉承顾客至上
- 赋能员工成长
- 打造责任采购
- 履行社会责任
- 增进行业交流



## ■ 秉承顾客至上

### 健全服务体系

公司不断建立健全顾客服务质量管理体系，制定《王府井百货服务质量评价方案》《王府井集团服务质量测评标准》，测评标准涵盖百货、奥莱、购物中心三大业态，分为三星级标准和四星级标准，每年组织实地服务测评，并根据测评结果，有针对性地指导门店将服务质量加以标准化和制度化，有效提升门店整体服务水平。同时不断细化《各岗位人员个性标准》《仪容仪表礼仪标准》以及《王府井集团迎送宾礼仪规范》等礼仪标准，从岗位类型、礼仪类型、服务类型等进一步深化服务体系的建设，打造更富有竞争力的顾客服务体系。

截止到 2022 年底，我们共评选出四星级门店 **13** 家（其中标杆门店 **6** 家），三星级门店 **24** 家。



#### 管理

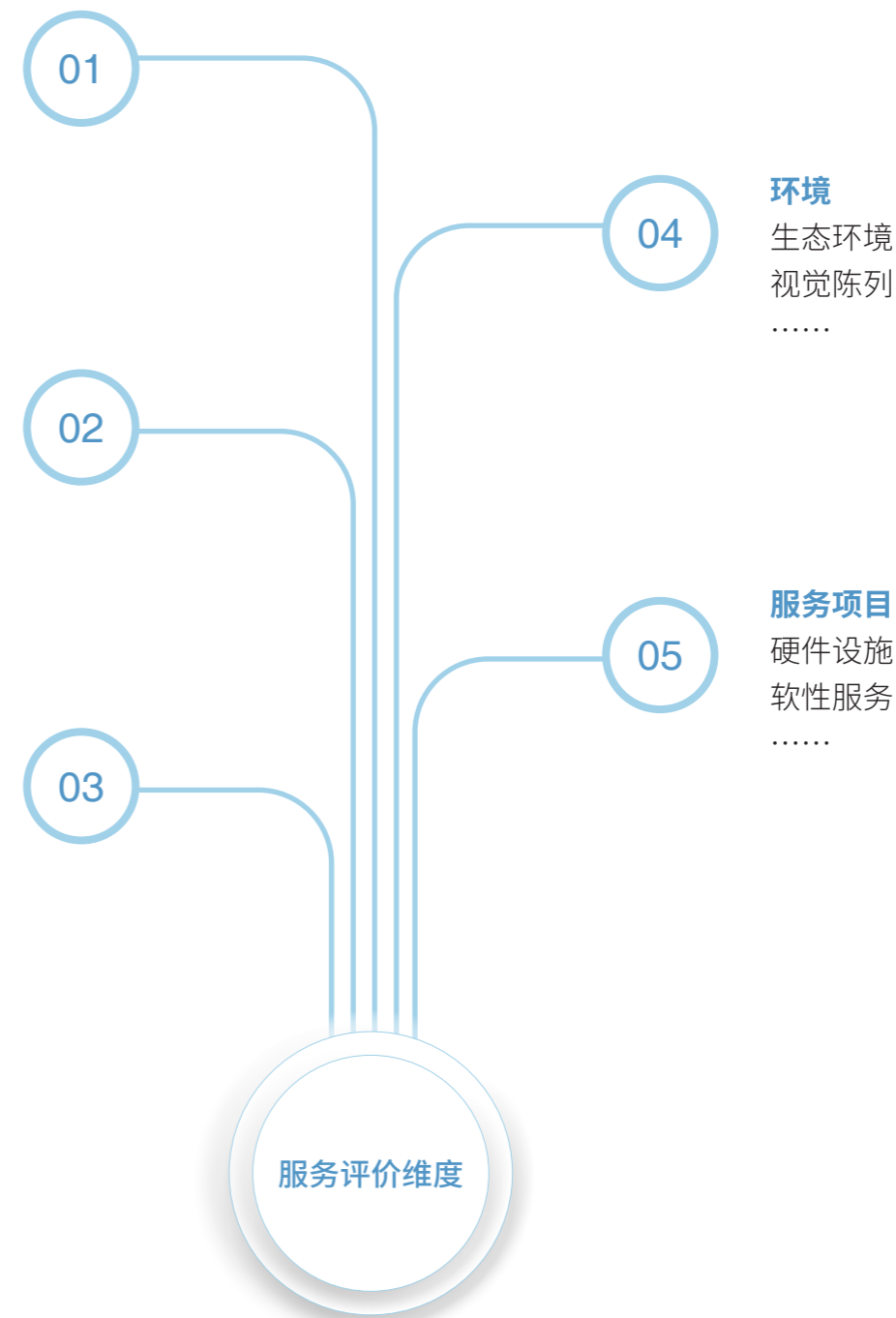
服务定位  
服务规划  
服务职能机构  
质量监控  
.....

#### 商品

质量  
品种  
价格  
.....

#### 人员

服务意识  
服务形象  
服务流程  
服务技能  
.....



#### 顾客满意度调研



案例 有“礼”走遍天下

为了更好地将服务礼仪规范贯彻到终端服务人员，提升个人素质，将礼仪动作形成习惯的同时将服务细节成为一种全员式的自觉行为，并体现在接待全过程，我们于 2022 年 7 月组织开展了“通用服务礼仪——服务规范”的主题培训，72 家门店的相关工作人员共计 900 余人通过视频系统参会。学员们通过课程掌握了礼仪的基本概念和原理以及日常通用服务礼仪的技能，进而提升了企业的整体服务接待能力和水平。



案例 “金熊猫”服务工作

为增强品牌核心竞争力和顾客粘性，成都王府井百货推出“金熊猫”顾客服务理念，并将“金熊猫”顾客服务理念的核心“主动、温暖、持续”根植于心，不断推进服务目标化、规范化、精细化；凝练服务文化，制定服务标准，推出“金熊猫”客诉及安全手册，落实考评责任制；开展服务质量测评工作，整改门店服务壁垒，提升服务品质；全面打造顾客休息区、智能停车场等功能区，通过硬件及软服务的升级，优化服务项目；整合品牌资源提供更多差异化的增值服务，用情感服务让渡顾客价值，得到顾客高度认可。



赋能智慧零售

王府井始终坚持智能化、高效化的服务理念，面对顾客多样化、个性化的消费方式和需求，我们不断创新消费模式、提升服务品质、升级消费场景；打造“王府井在线平台”，通过线上商城、社交媒体、短视频、直播带货等运营模式，初步实现了顾客在线、服务在线、营销在线、商品在线的全渠道经营场景，实现线上线下的全面融合；加快数字化建设和进程，着力打造智慧门店，实现顾客体验和经营管理的智慧化升级，为顾客提供更优服务体验、更便捷的购物体验。

案例 打造智慧零售会员服务平台

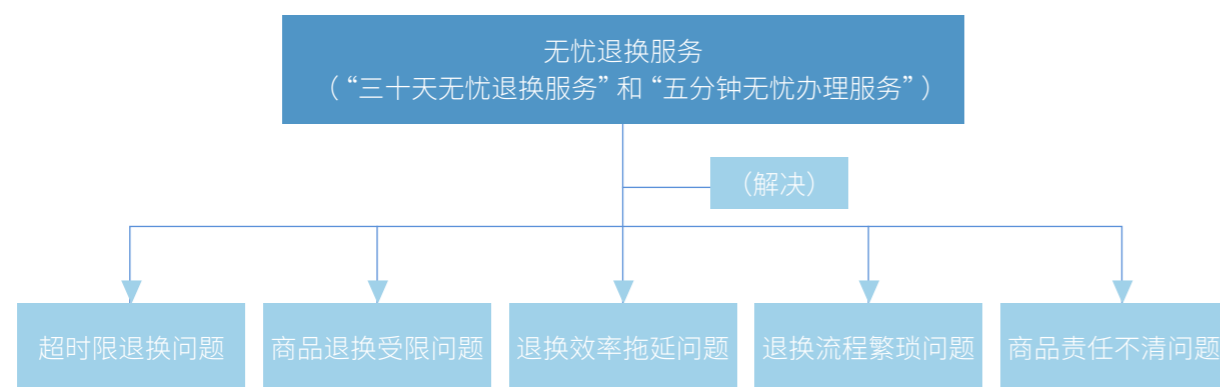
通过会员服务小程序，顾客可在线进行会员注册、停车缴费、积分查询、积分商城、租赁物品、活动报名、参加在线营销活动、参与服务评价、开具购物发票等，逐步实现了全面会员电子化、会员服务在线化、会员营销在线化、会员权益在线化。截止目前，会员服务小程序已覆盖百货、奥莱、购物中心三个业态的 41 家门店，基本实现了百货业态内会员身份统一验证、统一识别、积分通存。





## 优化售后服务

公司坚持“人文购物，人性服务”的服务理念，在百货业态内全面推行“无忧退换服务”，通过不断完善工作流程、提升服务接待水平、提高商品退换、货款结算等各项工作的效率，执行人性化的商品退换，最大限度地为顾客提供满意、便捷的商品退换服务。我们以“顾客第一”的思维模式对既有的制度、流程进行审视和修正，真正以顾客的视角感受管理中的问题，真切解决顾客的现实痛点问题，为顾客带来更加安全、便捷、无忧的售后服务保障。



## 顾客诉求响应

我们重视倾听顾客声音，主动关注顾客诉求，坚持定期对各大社交软件、视频软件进行监测，及时发现舆情，并开展顾客舆情的数据分析，引导门店运用顾客舆情数据，有效的进行服务改善；同时不断建立健全顾客投诉机制，设置多维度的投诉反馈渠道，支持顾客通过微信小程序、邮箱、电话、直接对接销售人员等方式反馈意见或建议，收到反馈或投诉后，公司即启动内部响应机制，填制顾客舆情反馈单并委派专人全程跟进，及时给予顾客满意的解决方案。

**案例** 外部大众点评、网站、APP 定期舆情收集，就负面消息随时跟踪处理

会员昵称	手机号	门店名称	评价时间	评分	评价内容	小票编号	回复时间	回复内容	操作
138****7052	13889237052	太原王府井百货	2023-06-16 14:16:51	总体评价5星 服务5星 环境...		10022005946	NA	NA	回复 查看
果果	15198879155	昆明王府井百货	2023-06-16 14:16:39	总体评价5星 服务5星 环境...		40011150908	NA	NA	回复 查看
	13897586747	西宁王府井百货有限责任公...	2023-06-16 14:16:29	总体评价5星 服务5星 环境...	总体评价店内拥挤嘈杂	60082182569	NA	NA	回复 查看
果果	15198879155	昆明王府井百货	2023-06-16 14:16:22	总体评价5星 服务5星 环境...		40011150887	NA	NA	回复 查看
	18995032667	银川王府井百货东方红店	2023-06-16 14:16:04	总体评价5星 服务5星 环境...		40010428491	NA	NA	回复 查看
137****7575	13708847575	昆明王府井百货	2023-06-16 14:12:21	总体评价3星 服务3星 环境...		40022420574	NA	NA	回复 查看
	13664035611	包头王府井百货昆区店	2023-06-16 14:11:13	总体评价5星 服务5星 环境...		20022019605	NA	NA	回复 查看
	15873651921	长沙王府井购物中心	2023-06-16 14:11:10	总体评价5星 服务4星 环境...	总体评价人员接待舒适环...	31150006475	NA	NA	回复 查看
150****8961	15076838961	北京市百货大楼	2023-06-16 14:05:43	总体评价5星 服务4星 环境...		61012520165	NA	NA	回复 查看
	15704996669	王府井百货鄂尔多斯店	2023-06-16 13:47:54	总体评价5星 服务5星 环境...		70070852966	NA	NA	回复 查看

**案例** 顾客意见反馈机制

集团内部客诉问题流转工单

小程序“顾客意见反馈”模块

## ■ 打造责任采购

### 供应商管理

报告期内，王府井与合作伙伴和供应商在公平的基础上签订合作合同并严格履行，保证供应商货款按月足额结算；建立多级互动式质量管理体系，通过公司、门店、供应商三方共同合作，严格审核供应商主体经营资质，严格商品进货、存货、出样、付货等销售环节检查，全力打击假冒伪劣商品，为消费者把好商品质量关，向消费者提供质高价优的商品。

#### 案例 供应商管理平台

王府井与上万家合作伙伴通过供应链管理平台，实现业务在线化协同，为供应商提供快捷优质的对账、查询、库存及业务办理平台，提高沟通效率、降低办理成本，2022年度全年完成13万余次在线结算。



### 减租让利 共克时艰

2022年根据国家以及属地的减租政策要求，王府井快速响应，制定减租工作方案及细则，本着“应减尽减”的原则，统一对减免资质进行审核，杜绝跑冒滴漏现象，维护公司利益的同时确保助企纾困政策落到实处，减租让利近4亿元。此外，公司还通过提供直播服务、给与资源和场地、缩短结账时间等多种组合方式，为供应商特别是中小微供应商去库存、减压力，通过共克时艰深化彼此合作与信任关系。

## ■ 增进行业交流

### 参与标准制定

为进一步完善中国购物中心行业的标准化建设，推动行业规范发展、高质量发展，公司积极参与中国连锁经营协会组织的《购物中心术语》和《购物中心业态组合指引》二份团体标准文件的起草工作，进一步完善购物中心行业领域相关标准的体系化、效能化。

### 亮相“消博会”

2022年7月，第二届中国国际消费品博览会在海南国际会展中心开幕。本届消博会的主题为“共享开放机遇、共创美好生活”，王府井集团作为国内业态最丰富的零售平台，借助“消博会”积极展示集团的新形象及重点项目，这也是公司连续第二年以参展商和采购商双重身份参与消博会。



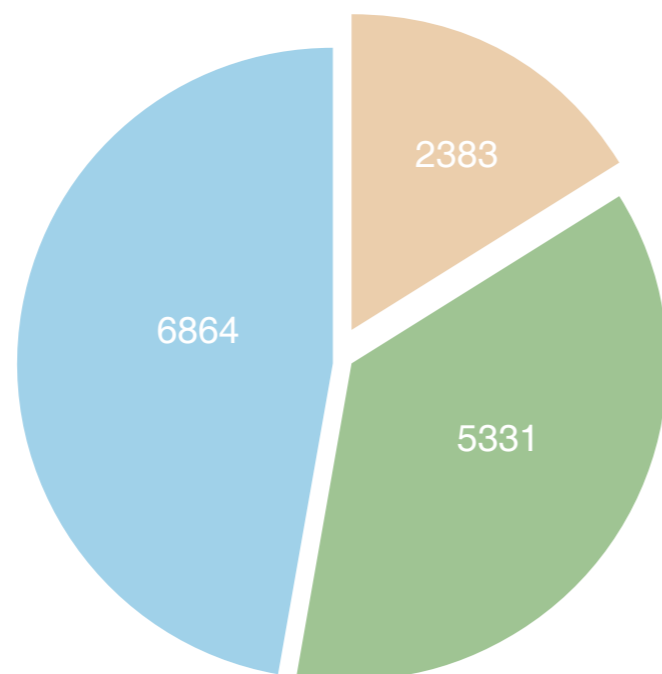
## 赋能员工成长

公司始终把尊重人才、加强员工归属感和打造员工价值提升平台作为企业文化的重要一部分，在“共创，共担，共享”的公平公正机制下，打造一视同仁、和睦融洽、协作共赢的工作氛围，达到员工和公司共同成长的目标，提升员工在王府井的自豪感、使命感、归属感和幸福感。

员工总数 **14578**

### 按年龄分类的员工总数

- 30岁及以下员工人数
- 30岁至40岁员工人数
- 40岁以上员工人数



报告期内新增员工人数 <b>2068</b> 人		报告期内新增应届生数量 <b>77</b> 人
女性管理者数量 <b>3783</b> 人	女性管理者比例 <b>59%</b>	管理岗位占比 <b>44%</b>
社会保险覆盖率 <b>100%</b>	员工人均带薪年假天数 <b>13</b> 天	提供就业岗位 <b>67300</b> 个



## 人力资源体系建设

报告期内，公司持续强化人力资源体系建设，打造体系型人才团队，以“高标准、高激励、高成长、高淘汰、高绩效”人才策略，行成“优选人才，优培人才，优待人才”的人力资源体系建设，并建立起员工与公司之间顺畅沟通的信息反馈渠道，确保整个公司及团队的良性发展。

### 领导人才队伍管理

公司将发展规划和组织架构动态调整需要相结合，明确领导人员职务序列、任职资格、聘任程序、考核管理、激励保障、约束监督、退出机制。

报告期内，公司始终坚持依规依纪依法、分级分类管控；坚持德才兼备、以德为先、任人唯贤；坚持发挥市场机制作用，激发创新创业和担当作为，确保事业为上、人事相宜、人岗相适、高效配置；坚持组织认可、出资人认可、市场认可、职工群众认可；坚持严管和厚爱结合、激励和约束并重。

### 案例 奥莱管理公司储备人才，积蓄力量

报告期内，奥莱管理公司精选后备人选4人，采取异地挂职锻炼、深入一线轮岗实践，由有经验的总经理作为导师进行一对一的辅导等方式，对后备人选进行培养。



## 完善培训体系

公司以优化管理人员队伍结构，快速培养、生成各级各岗管理人员与专业技术人员，提高整体素质为根本出发点，用优秀文明成果、现代管理知识以及自有知识产权充实干部人才队伍，强化职业素养培训和职业技能培训，注重实践锻炼，努力做到知行合一，切实增强领导干部把握形势、驾驭全局的能力，增强专业技术人员专业素养、创新能力，为集团可持续发展提供充分的人才支撑和智力保障。

### 案例 王府井免税公司自营销售人员培训体系



王府井免税公司已搭建了自营销售人员培训体系，包含品牌培训、销售技巧培训、服务礼仪培训、通识类培训、手法技能实操5个维度，共计92门课程。2022年，针对海南万宁王府井国际免税港的开业，对320名销售人员进行了为期4周的集中培训，累计学习时长800个小时，提升了自营销售人员的基础服务和销售技能，为销售团队人员的梯队建设奠定了有力基础。

### 案例 开展后备干部培训

宏业公司为打造专业化团队，提升专业化管理水平，在报告期内开展后备干部培训，对现有管理人员进行梳理，对后备干部制定了培训课程及方案，组织培训心得交流，从公司发展要求、责任担当等各方面，结合工作提出了要求和期望。



人力资源管理体系

梳理制度

报告期内，为规范管理，公司对总部各部门各岗位进行了梳理，完成总部《岗位说明书》编写和人力资源制度梳理工作，梳理了现有 **82** 个制度，其中 **59** 个制度需进行整合，合并后计划重新出台 **24** 项制度。

优化绩效考核管理

公司确定了“自上而下、分层管理，全面覆盖”的考核管理理念，梳理集团绩效考核体系，建立《集团绩效考核方案》，成立集团薪酬与绩效管理委员会，弥补了多年以来绩效管理工作体系化、制度化不健全的空缺，并在此基础上修改完善《事业部、业态及分子公司管理考核办法》和《总部绩效考核管理办法》。



推进人力资源电子化管理

报告期内，公司根据经营管理工作需要，完成了王府井、原首商用友系统的整合。完成了系统搭建、岗位序列对应、组织架构和人事信息采集、权限配置及薪酬数据对接等各阶段工作，为集团人力资源电子化管理奠定了基础。

## 人才激励机制

王府井关注人力资本价值，薪酬体系向有能力、有业绩的人才倾斜，适当拉开收入差距，充分体现人才价值；倡导能上能下、能进能出的竞争意识；建立以职位价值为基础、以绩效和能力为导向、以业绩贡献为分配依据的综合性薪酬制度；鼓励员工大胆投入工作，营造宽松的工作氛围，共同迎接挑战，共享奋斗成果。

### 案例 公司实施股权激励计划

为提升核心团队凝聚力和企业核心竞争力，公司在2020年实施了股权激励计划，此次激励计划共激励128人，包括在公司董事、高级管理人员及公司董事会认为应当激励的管理骨干、其他核心人员。



## 员工沟通机制

### 企业文化宣贯

为培养职工使命感责任感，增强企业凝聚力，激发企业发展活力，提升品牌美誉度和影响力，我们开展了多类型、多层次的文化宣贯活动，在发扬集成“一团火”精神的基础上，进一步发掘赋予新时代特色的企业文化内容，让员工对公司有更全面和深入的了解和认识，提升职工的价值认同和文化认同。

2022年，我们完成了《王府井集团企业文化》专著的研究和出版发布工作，组织多场企业文化专题讲座，召开媒体沟通会，发布集团企业文化创建情况。集团党委、工会、团委联合开展企业文化艺术作品大赛，通过形式多样的艺术作品诠释企业文化。



民主管理沟通

王府井坚持以人为本，高度重视民主管理工作，通过建立集团多层次职代会制度，加强各层级职代会规范化管理；通过确定不同层级职代会职权，形成与集团管控模式相适应、上下配套、层次清晰、各司其职、独立运行的集团多层次职代会制度体系；坚持推进集体合同签订工作，督促各单位及时续签到期合同、进行合同备案。

报告期内，集团工会依法建立工会委员会、工会经审委员会、工会女职工委员会，并不断健全完善组织体系，全年共指导 11 家单位完成了工会换届、届内补选等工作，并指导购物中心公司开展建会筹备工作。目前，集团现有京内二级工会组织 **15** 个，下设基层分会 **80** 个。



王府井第一届第一次职工代表大会

职工福利与员工关怀

王府井关爱员工健康生活，开展健康讲座和心理咨询服务，提高员工的自我健康管理能力，指导合理科学的生活方式。报告期内，北京地区各单位工会为员工投保各类保险 1.6 万份，投保金额 124.7 万元，539 人次得到职工互相保险办事处开展的会员二次慰问救助、非会员慰问救助，职工累计获得赔付 9.22 万元，为员工构筑起抵御风险的屏障。两节期间，集团工会帮扶因生活困难、患大病困难的员工 76 人，发放“王府井集团职工专项温暖基金” 40.62 万元，为 52 名困难员工申请“首旅集团温暖基金” 34.19 万元；各级工会走访慰问困难员工、重病员工、劳模先进共计 7361 人次，发放慰问品、慰问金 218.64 万元，把企业的关怀送到员工心上，切实为员工排忧解难办实事。此外，集团工会为在京 81 名单亲员工发放节日慰问品，为 32 名低收入困难家庭申报金秋助学帮扶金 8.2 万元。

案例 关注职工身心健康

报告期内，百货大楼工会以职工需求为导向，积极改善工作环境和条件，提升职工健康管理水平，完善丰富职工之家建设，增置运动器械；关注职工的心理健康，邀请专业机构采取在网上答题的形式对全员开展心理健康情况测评；开设“心灵驿站”心理健康辅导站，邀请分会主席、人力、党委等相关人员组成心理辅导团队，兼职对职工进行心理辅导、心理健康宣传、培训、咨询等工作，关爱职工，提升职工的幸福指数。



案例 开展技能竞赛活动

报告期内，王府井开展“第三届商品展示技术、收银服务技能竞赛”，选拔表现优异的选手参加“北京市第十二届商业服务业技能大赛”商品展示技术和收银服务比赛，经过激烈比拼，集团共有 11 名选手在比赛中获奖。



案例 西单商场及双安商场设立的爱心母婴室



案例 积极参加文体活动

报告期内，王府井参加首旅集团职工羽毛球赛，共选拔 26 名选手代表参加“首旅杯”职工羽毛球比赛，最终取得了团体第二名和第四名，男双单项赛第三名，女双单项赛第三名的好成绩；开展“我眼中的企业文化”文化艺术作品征集活动，共评选出书画、摄影、歌曲、散文等优秀作品 48 件，并在集团庆期间对部分优秀作品进行了展示。



王府井参与第四届“首旅杯”职工羽毛球比赛

案例 成都西单团建活动





## 履行社会责任

### 乡村振兴

王府井深入学习贯彻习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接重要论述，落实市委市政府包村帮扶工作的部署，立足发挥资本市场支持贫困地区发展作用，积极落实“消费扶贫”等扶贫模式。报告期内，公司共购买帮扶农产品合计 14.82 万元。

公司在京商超门店设立乡村振兴消费帮促体验中心和线上平台，旨在通过线上线下销售，打造集农产品品牌推介发布、农超对接、直播带货和消费帮促采购、对口帮扶支援合作于一体的线上线下相融合的综合服务平台，优化产销对接模式，推动更多特色农产品入驻和展示展销，助力经济薄弱地区和农民增收致富。

#### 案例 焦作王府井爱心助农

报告期内，河南省部分地区的农产品出现滞销，为把学习宣传贯彻党的二十大精神落到实处，积极响应党中央“助力乡村振兴”号召，焦作王府井百货积极开展“爱心助农”活动并发出倡议，伸出援助之手，帮助周边菜农渡过难关。

#### 案例 王府滇池小镇消费扶贫

王府井滇池小镇党支部在昆明市消费扶贫专馆举行“消费扶贫”主题党日活动



### 志愿冬奥

在 2022 年北京举办冬奥会和冬残奥会期间，王府井员工积极报名志愿者，心怀善意、真诚互动，多维度服务冬奥。全集团 120 名志愿者，从 2022 年 1 月 18 日至 3 月 16 日，连续作战 58 天，期间一天都没有休息，但却无一人掉队，大家共同用实际行动诠释志愿精神的实质内涵，为冬奥会、冬残奥会贡献王府井力量。

#### 案例 做好冬奥会前准备工作

在延庆冬奥村正式启用前，公司第一批先遣队员克服种种艰难环境及条件，在一个月时间内累计清扫公寓 464 套，房间 733 间，卫生间 464 间，马桶 464 个，电梯 22 部，玻璃数以千计，累计清扫面积 43,000 多平方米；除此之外，志愿者们累计发现并汇报装修问题共计 400 余条。在一个多月时间内，各位志愿者顺利、高效的完成延庆冬奥村的开荒工作。



**案例** 热情服务，展现大国风范

冬奥会开幕期间，王府井志愿者分布在延庆冬奥村 8 栋公寓楼、570 套公寓、839 间客房、1,551 个床位的五个组团以及超级居民服务中心、居民服务中心、健身中心、娱乐中心的四个中心，物业面积超过 60,000 平方米。王府井志愿者们作为住宿领域的中坚力量，积极在各岗位开展工作，热情服务各国运动员。大家用“一团火”的精神服务各国运动员，代表北京当好东道主，让客人深深感受到来自延庆冬奥村的温暖，服务过程中志愿者们共收到来自 56 个国家和地区代表团 217 封表扬信和感谢信。



**案例** 不忘初心，全力保障冬残奥会

冬奥会结束后，各企业及高校均有人员陆续撤出会议保障队伍，王府井志愿者在人员缩减 50% 的条件下，仍坚守信念不忘初心，成功圆满的完成延庆村 570 套公寓、839 间房间进行调整查验，完成 78 套无障碍公寓内 156 套衣柜下调工作，以及冬残奥会期间的服务保障任务。王府井志愿者站好了最后一班岗，为服务冬残奥会贡献自己的力量，为志愿服务工作画上了圆满的句号。



公益行动

报告期内，王府井积极履行社会责任，组织服务社区、图书捐赠、敬老慰问等多项公益活动，常怀感恩之心，以点滴善举回馈社会。同时，我们也在探索将公益慈善融入客户服务，在服务客户的过程中融合了公益慈善的主线，稳步建立公益慈善事业的长效机制，逐步打造企业主导、社会参与的“公益+服务”的新模式。

**案例** 双安 U 悦服务

双安商场秉承“顾客至上的原则”，创建并注册了“双安 U 悦服务”企业服务品牌，打造了公益性顾客组织 -- “双安 LOHAS (Lifestyles of Health and Sustainability) 会员俱乐部”，通过有吸引力的丰富多彩的体验活动和服务项目，为顾客提供购物以外的集文化、健康、乐享生活于一身的增值服务体验。

两年内，LOHAS 共组织了百余场活动，如与北京市红十字会共同举办的《心肺复苏急救课程》培训、面向老年顾客的智能手机使用系列课程、开展“心动整理 心意手作”体验小课堂等科普宣传、科技推广、环境保护、助老扶残、医疗护理、社区服务志愿服务和公益活动。LOHAS 已经被越来越多的消费者认知、认可和喜爱，特别是与周边社区、院校单位等建立了密切的联系。



LOHAS 与北京市红十字会共同举办的《心肺复苏急救课程》



LOHAS 与国家开放大学老年大学合作

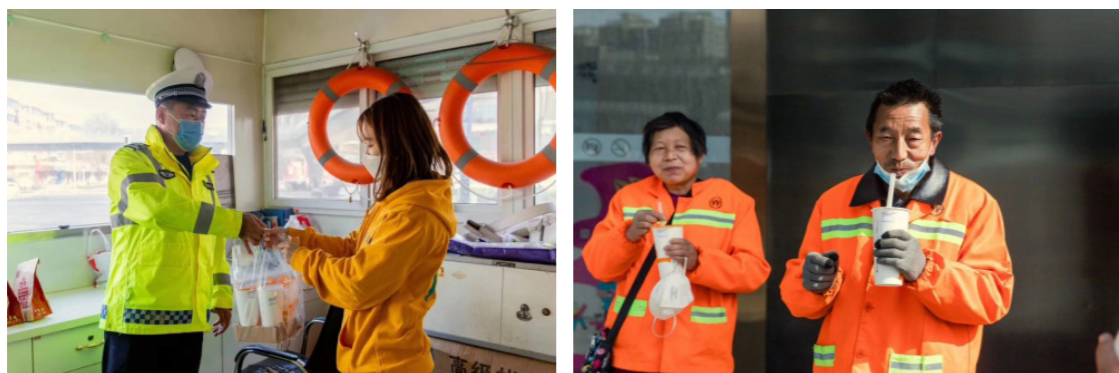


LOHAS 联合家居利快品牌为属地北下关街道青年汇组织开设“心动整理 心意手作”体验小课堂

案例 北京赛特奥莱在端午节为快递及外卖员送上节日礼包



案例 洛阳王府井二店为基层工作人员送上暖心茶饮



案例 洛阳王府井一店开展“童心向党·共沐书香”捐赠、看望慰问留守孤寡老人等活动



案例 长沙王府井在护士节为湘雅三医院医护人员送上鲜花及礼盒



## CASS-ESG5.0 索引

目录	CASS-ESG5.0
关于本报告	
报告简介	P1.1-P1.3
时间范围	P1.2
报告范围	P1.2
编制依据	P1.1-P1.3
数据说明	P1.2
发布形式	P1.2、G3.7
关于王府井	
管理层致辞	P2.1
公司简介	P4.1、P4.3
发展历程	/
战略发展	P4.2
经营绩效	A2
企业荣誉	/
利益相关方	G3.5
实质性议题	G3.6
专题：加快构建新发展格局，共绘可持续美好生活	
助力国际消费中心城市 探索商业可持续发展	V1.1、V1.2
满足消费者日益增长的美好生活需要	/

目录	CASS-ESG5.0
合规治理，稳健发展	
公司治理	G1.2、G1.3
信息披露	G1.10
投资者关系	/
内部控制与合规运作	G1.3
党建引领	/
反腐倡廉	G1.7、G1.8
知识产权保护	
安全生产、低碳环保	
推动绿色发展	E1.1、E1.7、E1.8、E2.1、E2.2、E2.5、E2.14、E5.5、E5.6、V4.3
保障安全健康	S3.1、S3.4、S3.5、S3.6、S3.7、S3.8、S3.9
肩负责任，服务社会	
秉承顾客至上	S5.1、S5.4、S5.5、S5.7
打造责任采购	V2.6
增进行业交流	V2.7
赋能员工成长	S1.3、S1.6、S1.7、S1.8、S1.9、S1.10、S2.2
履行社会责任	V3.4、V3.5
附录	
参考索引	A4

## GRI 标准索引

**使用说明：**王府井集团股份有限公司在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。

**使用的 GRI 1：**GRI 1：基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2：一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	报告简介
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告范围
2-3	报告期、报告频率和联系人	时间范围
2-6	活动、价值链和其他业务关系	公司简介
2-7	员工	赋能员工成长
2-9	管治架构和组成	公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理
2-25	补救负面影响的程序	秉承顾客至上
2-27	遵守法律法规	信息披露 投资者关系 内部控制与合规运作
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方
GRI 3：实质性议题 2021		
3-2	实质性议题清单	实质性议题
205：反腐败 2016		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反腐倡廉

GRI 标准	披露项	位置
302：能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	推动绿色发展
302-4	减少能源消耗	推动绿色发展
305：排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	推动绿色发展
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	推动绿色发展
305-5	温室气体减排量	推动绿色发展
401：雇佣 2016		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	赋能员工成长
403：职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	保障安全健康
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	保障安全健康
403-5	工作者职业健康安全培训	保障安全健康
403-6	促进工作者健康	保障安全健康
404：培训与教育 2016		
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	赋能员工成长